



x

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	5.5.2008
Tekijä(t)	Olli Pere	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	96
Otsikko	Tasapainotetun tulokortin implementointi, tietotekninen vai organisatorinen haaste?		
Ohjaaja(t)	KTT Reima Suomi, KTT Jarmo Tähkää		

Tiivistelmä

Tasapainotettu tulokortti on tänä päivänä monen yrityksen toiminnan ohjaustyöväline. Ilman määrämuotoista operatiivisen liiketoimintatiedon mittaamista on vaikea toimia tehokkaasti ja suunnitella toimintaansa pitkäjänteisesti. Kirjallisuus käsittelee paljon tasapainotetun tulokortin määrittelyä ja suunnittelua, mutta ei niinkään paljon sen implementointia, vaikka suhteen pitäisi olla 50:50.

Finnlines Oyj on suunnitellut tasapainotetun tulokortin sen HansaLink-tulosityksikön asiakaspalveluosastolle Balanced Scorecardin periaatteita hyödyntäen. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tasapainotetun tulokortin onnistunut implementointi asiakaspalveluosastolle ja keskittyä implementoinnissa erityisesti tietoteknisiin, organisatorisiin ja projektijohdollisiin haasteisiin.

Tutkielman teoriaosa koostuu kolmesta pääluvusta, joista ensimmäinen käsittelee tasapainotetun tulokortin implementointia, projektijohdollisia haasteita sekä raportointia. Toinen luku käsittelee tietoa ja päätöksentekoa tukevia järjestelmiä. Kolmannessa luvussa käydään läpi tietovaraston ja Business Intelligencen hyödyntämistä tasapainotetun tulokortin implementoinnissa. Empiriaosassa esitellään kohdeyritys ja sen liiketoimintaa sekä empiiriset tutkimustulokset. Johtopäätökset-luvussa empiriaosan havaintoja verrataan lähdekirjallisuudessa painotettuihin asioihin.

Tutkimuksen tavoitteet on pyritty saavuttamaan tutustumalla Finnlinesin HansaLink-tulosityksikön asiakaspalveluosastoon ja sen toimintoihin sekä kohdeyrityksen tietotekniseen infrastruktuuriin ja aiempiin samantyyppisiin projekteihin. Tutkimus on toteutettu laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimuksessa käytettävä aineisto on kerätty haastatteluiden, yrityksen sisäisten dokumenttien ja havainnoinnin avulla.

Tasapainotetun tulokortin implementointi tulisi aloittaa niin organisatoristen kuin tietoteknisten näkökulmien tarkastelusta. Myös projektijohdollisia analysointityökaluja tulisi käyttää hyödyksi projektin alusta lähtien. Avoin sisäinen viestintä ja hyvä muutosjohtaminen ovat avainasemassa tasapainotetun tulokortin onnistuneessa implementoinnissa. Varhainen tietoteknisten resurssien kartoitus auttaa tulokortin teknisen toteutuksen suunnittelussa ja myöhemmin tulokortin automatisoinnissa. Kaikki nämä voidaan saada nidottua yhteen hyvällä projektijohdollisella osaamisella.

Asiasanat	Tasapainotettu tulokortti, implementointi, käyttöönotto, tietotekniikka, organisaatio, projekti, johtaminen
Muita tietoja	Balanced Scorecard, BSC